

Kwaliteitsverslag woonzorg langdurige GGZ 2025 – publieksversie

perMens – ondersteuning voor mensen die weer grip op hun leven willen



Wie zijn wij?

perMens is er voor mensen die door een veelvoud van problemen de relatie met de samenleving (dreigen te) verliezen. Samen kijken we naar wat nodig is om weer op eigen benen te staan en weer volwaardig mee te kunnen doen.

Binnen de WLZ-GGZ bieden wij langdurige, herstelgerichte begeleiding aan cliënten die behoefte hebben aan een stabiele woonomgeving, nabijheid van professionals en ondersteuning bij het vormgeven van hun dagelijks leven. In 2025 ontvingen 70 cliënten WLZ-zorg van perMens, grotendeels op twee 24-uurs locaties en deels in zelfstandige woningen.

Onze visie

We staan voor toegankelijkheid. We begeven ons daarom in de leefwereld van mensen en werken in de rafelrand van de samenleving. Oplossingen zoeken we zo nodig buiten de kaders als de realiteit dat vraagt; we doen dat wat nodig is.

‘Iedereen doet er toe’

We signaleren structurele problemen en brengen die onder de aandacht bij politiek en samenleving. We staan voor gelijkwaardigheid en voor gelijke kansen. Iedereen doet ertoe. perMens biedt zorg en ondersteuning op basis van de volgende kernwaarden: gelijkwaardigheid, oplossingsgericht, toegankelijk en betrouwbaar.

Basis van dit verslag: de 0-meting WLZ

Sinds 2021 is de Wet langdurige zorg (WLZ) ook toegankelijk voor mensen met psychiatrische problematiek. Naar aanleiding van deze ontwikkeling heeft Valente een kwaliteitskader ontwikkeld dat is opgebouwd rond vijf samenhangende pijlers voor goede, passende en herstelgerichte zorg.



In 2025 hebben wij de officiële 0-meting uitgevoerd om inzicht te krijgen in de huidige kwaliteit van zorg en de verdere ontwikkelmogelijkheden binnen onze organisatie. Dit verslag vormt de publieksversie van ons kwaliteitsplan 2026. Hiermee geven wij op transparante wijze inzicht in onze ambities, resultaten en verbeterdoelen, passend binnen de richtlijnen en het advies van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).



Pijler 1 - Cliënten

Wat gaat goed?

perMens ziet – en benadert – elke client als een uniek individu. Vanuit een herstelondersteunende en zelfregieversterkende aanpak onderzoeken wij samen met de cliënt wat herstel voor hem of haar betekent en hoe dit vertaald kan worden naar passende en goed afgestemde woonzorg. Met behulp van de Zelfredzaamheidsmatrix als onderliggende methodiek brengen wij zorgvuldig in kaart waar de cliënt staat op het gebied van zelfredzaamheid binnen verschillende leefdomen.

De wensen, mogelijkheden en zorgbehoeften van de cliënt worden vervolgens vertaald naar concrete doelen en acties die bijdragen aan herstel. Het (integrale) zorgaanbod – waaronder ADL- en HDL-ondersteuning, medicatieverstrekking, sport, recreatie en dagbesteding – wordt vastgelegd in het cliëntplan, aangevuld met een servicepakket. De woonzorg wordt in afstemming met - en met instemming van - de cliënt gepland en uitgevoerd.

Door middel van structurele evaluaties waarborgen wij dat de cliënt continue zorg en ondersteuning ontvangt die op dat moment het meest passend is. Alle zorg- en contactmomenten worden zorgvuldig vastgelegd in het digitale cliëntendossier binnen het ECD.

Wat kan beter?

De uitkomsten van de 0-meting op pijler 1 benadrukken dat perMens zijn vak verstaat en dat de basis ruim op orde is. Een enkel onderdeel van de norm rondom proactieve zorgplanning/palliatieve zorg is (nog) niet geïmplementeerd waarvoor wij de noodzaak zien gezien de vergrijzing onder onze bewoners.

Recent is er herziend beleid en richtlijnen ten aanzien van clientplannen binnen de woonzorg op- en vastgesteld die nog structureel geïmplementeerd en geborgd moeten gaan worden.

Hoe gaan we dat doen in 2026?

- Implementeren en borgen van hernieuwd beleid en (methodische) richtlijnen met betrekking tot clientplannen in de woonzorg van waarin herstelondersteunende zorg centraal staat en bijdraagt aan autonomie en zelfregie.
- Het opstellen, implementeren en borgen van een werkinstructie met betrekking tot proactieve zorgplanning en palliatieve zorg.
- Een module aan de periodieke clienttevredenheid toevoegen om de beleving van herstel te meten.



Pijler 2 - Naasten

Wat gaat goed?

De organisatie erkent naasten als belangrijke partners in de zorg en ondersteuning van de cliënt en werkt met de methodiek netwerkondersteuning. Naasten leveren een waardevolle bijdrage aan het welzijn, herstel en de kwaliteit van leven van de cliënt. De organisatie streeft naar een open, gelijkwaardige en respectvolle samenwerking met naasten, waarbij de wensen en grenzen van de cliënt altijd leidend zijn. In afstemming met de cliënt wordt bepaald op welke wijze en in welke mate naasten betrokken worden bij de zorg en ondersteuning.

perMens biedt jaarlijks meerdere (eigen) trainingen aan, aan begeleiders en de trainers sluiten aan bij casuïstiek overleggen om de toepassing van de methodiek te borgen.

Wat kan beter?

Het betrekken en samenwerken met naasten heeft veel aandacht in de dagelijkse werkwijze en past binnen de methodiek van de organisatie. Toch zijn er in de 0-meting enkele normen onder de pijler naasten oranje gekleurd ('Loopt'). Het kwaliteitskader laat ons zien dat we de samenwerking met naasten nog onvoldoende vastgelegd hebben in richtlijnen en beleid om er zorg voor te dragen dat de normen geïmplementeerd en geborgd zijn.

Hoe gaan we dat doen in 2026?

- Ontwikkelen en implementeren van beleid en richtlijnen met betrekking tot het (samen) werken met naasten waarin alle normen onder deze pijler verwerkt zijn;
- Borging van het bovenstaande middels inbedding in het primaire proces, casuïstiek- en team overleggen;



Pijler 3 - Professional

Wat gaat goed?

De uitkomst van de 0-meting laat zien dat de organisatie zorgdraagt voor medewerkers, de borging van de randvoorwaarden vanuit de organisatie ten aanzien van de professional en het organiseren van de integrale zorg aan de (unieke) cliënt.

Er is sprake van voldoende deskundige en bekwame medewerkers met affiniteit voor de cliënten. De zorg en ondersteuning aan cliënten wordt methodisch, planmatig en transparant uitgevoerd en vastgelegd in het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).

Medewerkers tonen een lerende en reflectieve houding en worden ondersteund door intervisie, caseloadbesprekingen en de HR-gesprekkencyclus. Teams functioneren stabiel en professioneel. Randvoorwaarden voor goed professioneel handelen zijn vastgelegd in het kwaliteitshandboek.

Wat kan beter?

Het implementeren en borgen van werken met ervaringsdeskundigen is noodzakelijk om aan het kwaliteitskader te voldoen. Verbetering is mogelijk door toetsing van de normen van het kwaliteitskader "de professional in de herstelondersteunende zorg" en onderzoeken waar ruimte voor verbetering is binnen de (HR) processen.

Hoe gaan we dat doen in 2026?

- Ontwerpen en starten van het project “De professional in de herstelondersteunende zorg”, gericht op het versterken van kennis, vaardigheden en houding in lijn met de herstelvisie met als doel het kwaliteitskader stevig te borgen.
- Afronding en van het project ervaringsdeskundigheid, formalisering inclusief positionering, rolafbakening en borging binnen teams in 2027;
- Uitbreiding van initiatieven gericht op medewerkerstevredenheid en veerkracht;
- Inrichting van minimaal twee interne auditoren per team ter versterking van lerend vermogen, eigenaarschap en continue kwaliteitsverbetering.



Pijler 4 - Samenleving

Wat gaat goed?

De organisatie bevordert actief de maatschappelijke participatie van cliënten en hun positie in de samenleving, deze norm is verankerd in missie en visie. Deze pijler is in zijn geheel groen gekleurd in de 0-meting en dat bevestigt dat perMens zijn maatschappelijke taken en verantwoordelijkheden begrijpt. De organisatie doet dit onder andere door samenwerking met sociale basisvoorzieningen, buurtteams en ketenpartners, door voorlichting en het delen van ervaringsverhalen. Toegankelijkheid voor gesprekken, klachten en vroeg signalering is geborgd via onder andere de klachtenprocedure en deelname aan de sociale basis.

Er is aandacht voor de balans tussen cliëntautonomie en veiligheid, dit wordt ondersteund door werkafspraken, signaleringsplannen en multidisciplinaire afstemming. De organisatie blijft actief verbonden met de omgeving via wijktafels, stedelijke overleggen en samenwerking met netwerkpartners.

Wat kan beter?

De missie en visie van perMens sluit naadloos aan bij de pijler en bijbehorende normen. Het afnemen van de 0-meting heeft inzichten en ideeën opgeleverd om de puntjes op de i te zetten en de brug te slaan tussen client, zorglocatie en samenleving.

Hoe gaan we dat doen in 2026?

- Module stigma/destigmatisering opnemen in inwerkprogramma en scholingsaanbod voor begeleidende functies binnen de WLZ/BTBV.
- Buurtbijeenkomsten en open dagen uitbreiden.
- Evalueren en bijstellen van beheerplannen van de woonzorglocaties van perMens zodat eenieder prettig en veilig kan wonen, werken en participeren in de buurt.



Pijler 5 - Samenwerken

Wat gaat goed?

De organisatie werkt aan passende zorg door strategische- en cliëntgebonden samenwerking. Op organisatieniveau richt dit zich op passende woonzorg; op cliëntniveau op kwalitatief goede zorg, vastgelegd in het cliëntdossier. Samenwerking is gericht op het vergroten van maatschappelijke participatie en het versterken van het netwerk van de cliënt, zodat inzet van woonzorg waar mogelijk wordt beperkt. De organisatie faciliteert professionals om effectief samen te werken binnen dit netwerk. De organisatie geeft hier invulling aan door actief te investeren in innovatieve samenwerkingsvormen, zoals Hybride

Zorg. Daarnaast worden randvoorwaarden geborgd via samenwerkingsovereenkomsten met externe behandelorganisaties, door regie en coördinatie van integrale zorg en toegang tot specialistische kennis en expertise via onder andere buurtteams en scholing. perMens maakt deel uit van het POA WLZ in Amsterdam, de stuurgroep BTBV en de regiokaart complex van zorgkantoor Zilveren kruis.

Wat kan beter?

Hoewel de organisatie actief samenwerkt met cliënten, naasten, behandelaren, netwerkpartners en regionale samenwerkingsverbanden, zien wij kansen om de samenwerking nog verder te versterken. Met name het structureel evalueren van de samenwerking rondom cliënten, het explicieter betrekken van informele netwerken en het beter zichtbaar maken van de resultaten van regionale samenwerking verdienen aandacht. Daarnaast vraagt de toenemende complexiteit van zorgvragen om verdere versterking van kennisdeling en afstemming tussen interne en externe professionals.

Hoe gaan we dat doen in 2026?

In 2026 zetten wij in op het verder professionaliseren van de samenwerking op zowel cliënt- als organisatieniveau. We doen dit door:

- Het structureel evalueren van de samenwerking rondom cliënten tijdens zorgplanbesprekingen, waarbij aandacht wordt besteed aan de bijdrage van alle betrokken netwerkpartners.
- Het versterken van de samenwerking met familie, naasten en het informele netwerk, zodat cliënten zoveel mogelijk kunnen participeren in de samenleving en ondersteuning vanuit hun eigen omgeving wordt benut waar passend.
- Het verder ontwikkelen van hybride en innovatieve zorgvormen, waarmee expertise van verschillende disciplines toegankelijker wordt gemaakt en cliënten passende ondersteuning ontvangen.
- Het vergroten van de bekendheid en benutting van specialistische kennis binnen de organisatie door middel van scholing, intervisie en consultatie.
- Het actief blijven deelnemen aan regionale samenwerkingsverbanden, waaronder het POA WLZ Amsterdam, de stuurgroep BTBV en de regiokaart Complexe Zorg van Zilveren Kruis, waarbij we de opgedane kennis en ontwikkelingen vertalen naar de dagelijkse praktijk.
- Het verbeteren van de terugkoppeling van regionale ontwikkelingen naar medewerkers, zodat kansen voor samenwerking en innovatie beter worden benut binnen de teams.

Organisatie brede terug- en vooruitblik 2026

De organisatiebrede terug- en voortuitblik is terug te vinden in de vorm van de jaarverantwoording 2025 en deze is terug te vinden op de website van Stichting perMens. De doelen van de organisatie zien er in hoofdlijnen als volgt uit:

- Verduurzaming van financiële stabiliteit, waaronder standaardisering en aanscherping gebruik businesscases.
- Meerjarenplan 2026-2030 en bijbehorende organisatiestructuur.
- Continueren en bestendigen van de verbeterslag van de informatievoorziening aan de RvT.
- Versterken van relaties intern en met stakeholders
- Verkennen hoe toezicht te houden binnen samenwerkingen.